PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE — SUS — UNICAMP UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS — FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA — COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

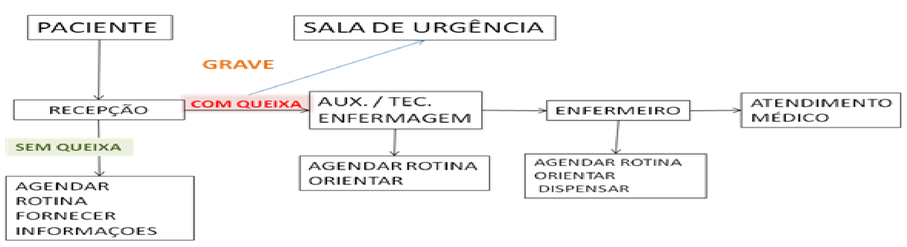
IMPLEMENTAÇÃO DO ACOLHIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA DA UNIDADE DE SAÚDE PARQUE VALENÇA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autora: Ana Beatriz dos Santos Reis
anabeatriznurse@gmail.com
Orientador(a):Arine de Campos Oliveira Assis

Introdução:
A atenção Básica tem o papel de possibilitar o acesso universal e contínuo aos serviços de saúde, como a porta de entrada preferencial da rede de atenção e dessa maneira, acolher os usuários, promover vínculo, partindo do princípio de que se deve receber e ouvir todas as pessoas que procuram os seus serviços de maneira que não haja exclusão. (Brasil, 2011)
O acolhimento tem por essência oportunizar a escuta qualificada a fim de intervir no processo saúde-doença de um determinado indivíduo ou coletivo pertencente ao território, promovendo vínculo e garantindo o acesso. Para que o acolhimento se efetive, deve-se qualificar os trabalhadores para escutar, compreender o sofrimento e tomar decisão. (Souza, 2008) Nesse sentido, reforça-se a importância do acolhimento como ferramenta transformadora para garantir a resolutividade da assistência nos serviços de saúde.
Diante disso, buscou-se através desse trabalho expor como se deu a construção do acolhimento à demanda espontânea no Centro de Saúde Parque Valença, uma Unidade Básica de Campinas onde trabalho como enfermeira. Foi realizado estudo descritivo, tipo relato de experiência, desenvolvido junto aos profissionais da unidade de saúde, onde foram realizadas discussões com objetivo de construir coletivamente a melhor forma de atender a demanda espontânea e as estratégias necessárias para a implementação.

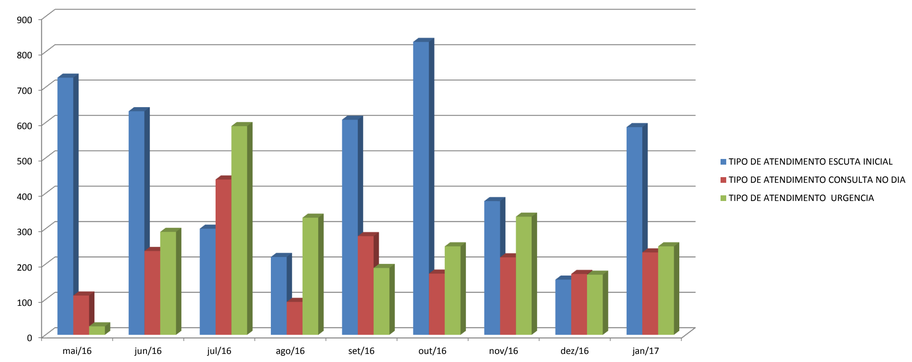
Objetivo geral:
•Implantar estratégias de acolhimento à demanda espontânea de maneira estruturada no Centro de Saúde Parque Valença.
Objetivos específicos:
•Organizar o processo de trabalho da equipe.
•Desenvolver escuta qualificada nos profissionais de saúde

Implantação do Acolhimento:
Foi realizada reunião com membros do colegiado gestor e posteriormente com cada categoria com objetivo de construir coletivamente a melhor forma de atender à demanda espontânea, suas dificuldades e as estratégias necessárias. Nas reuniões foi discutido o conceito de acolhimento e procurou-se refletir a respeito da postura dos profissionais no atendimento ao usuário com intuito de qualificar a escuta.
Estabeleceu-se o seguinte fluxograma para o atendimento:
Figura 1:



A implantação do acolhimento se efetivou em setembro de 2016.
O diálogo entre a equipe de enfermagem sempre se manteve aberto durante esse novo modo de trabalho, permitindo a discussão a respeito das necessidades de saúde dos indivíduos e a respeito da capacidade de compreensão dessas necessidades pelos trabalhadores.

Figura 2:



Na tabela 2, consta os dados levantados dos atendimentos registrados na planilha do E_SUS, na qual podemos observar que nos meses após a implantação. o acolhimento houve uma queda nas consultas do dia e nos atendimentos de urgência. Uma possível explicação é o fato de que a escuta possa estar identificando outras necessidades que o usuário traz, como uma orientação, uma informação, ou até uma explicação a respeito da doença que não foi sanada na consulta médica.
Podemos inferir que isso pode ser resultado de fatores associados que culminaram na melhoria do atendimento à essa demanda. Entre os fatores podemos destacar a estrutura adequada para esse atendimento, que influencia no bem estar dos funcionários no ambiente de trabalho. Outro fator que se pode destacar é a mudança do processo de trabalho, permitindo que o funcionário priorize aquela função de estar disponível para escuta. Há também destaque para a discussão e sensibilização da equipe que possa ter causado reflexos positivos no atendimento.

Conclusão:
Em discussão com alguns trabalhadores, verifica-se os benefícios dessa implantação em relatos de alguns membros como: "melhorou o tumulto que havia na recepção", "garantiu mais acessibilidade ao usuário na unidade", "é melhor ouvir o paciente num ambiente sigiloso, porque a gente consegue focar na pessoa e não na doença" e "o paciente chega sem saber quase nada, um pouco que a gente sabe é muito para ele".
A maior parte dos profissionais entrevistados relatou que o acolhimento teve reflexos positivos para o usuário e também apontaram algumas sugestões para melhoria desse atendimento como realizar uma educação continuada para a equipe a fim de garantir um atendimento mais uniforme, reorganizar a agenda médica disponibilizando mais vagas para o acolhimento e melhorar alguns problemas de comunicação na equipe.
Acredito que sempre temos de realizar novas rodas, novos diálogos para exercer a escuta dos funcionários, exercitar a reflexão destes a fim de propiciar mudanças, buscando o principal objetivo no trabalho em saúde: melhor assistência ao usuário.
O trabalho em saúde requer sempre um processo contínuo de análise do que foi feito e seus efeitos e projetar novas estratégias para alcançar os objetivos almejados.

•SOUZA, Elizabethe Cristina Fagundes de et at. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, supl. 1, p. s100-s110, 2008. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en&nrm=iso . Acesso em 02 fev. 2017.
•BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria nº 2488 de 21 de Outubro de 2011. Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS).